

	<u>TOURIST OFFICE MANAGEMENT POLICY</u> <u>POLITIQUE DE GESTION DE L'OFFICE DE TOURISME</u>		AGMC 0.5	
			Review Révision	09
			Page 1 of 1 Feuille 1 de 1	

POLITIQUE DE GESTION DE L'OFFICE DE TOURISME **TOURIST OFFICE MANAGEMENT POLICY**

L'unité touristique de la mairie de Getxo reconnaît que la qualité est un levier stratégique pour l'amélioration de ses activités et de ses services. Dans le cadre de sa politique qualité, et en vue d'offrir des prestations de qualité, de satisfaire et de fidéliser ses utilisateurs, l'unité s'est fixée **les objectifs de politique de gestion suivants** :

The Tourism Unit of Getxo City Council, recognising that quality is a strategic factor in driving the improvement of its organisation's activities and services, aimed at providing a high-quality service and ensuring the satisfaction and loyalty of service users, as set out in the City Council's Quality Policy, has established the following as **objectives of its Management Policy**:

- Optimiser les processus de prestation des services de l'Office de tourisme en intégrant des critères d'innovation, d'accessibilité et de durabilité, en fonction des ressources disponibles.
- Obtenir l'entière satisfaction de nos clients et de nos parties prenantes, en fournissant un service de qualité et en minimisant les écarts par rapport à ce qui était prévu.
- Offrir un service chaleureux et personnalisé à nos clients, avec la plus grande rapidité, agilité et efficacité possibles, afin d'obtenir leur entière satisfaction.
- Intégrer au système de gestion les retours de toutes nos parties prenantes, en tenant compte de leurs demandes et de leurs préférences afin d'adapter au mieux le service à leurs besoins
- Coordonner, motiver et impliquer toute l'équipe de l'Office de tourisme dans un processus d'amélioration continue, en encourageant le travail d'équipe et la sensibilisation à l'innovation, l'accessibilité et la durabilité, en favorisant la création d'un bon environnement de travail et de relations entre le personnel de l'organisation et en veillant à rassembler les ressources techniques et humaines nécessaires pour atteindre les objectifs établis.
- Disposer des meilleures technologies pour favoriser la prestation des services.
- To optimise the processes involved in delivering the Tourist Office's services by incorporating criteria relating to innovation, accessibility and sustainability, in line with the resources available.
- To achieve the complete satisfaction of our customers and other stakeholders by delivering a high-quality service and minimising deviations from the plan.
- To provide our customers with a friendly and personalised service, as quickly, efficiently and effectively as possible, with the aim of ensuring their complete satisfaction.
- To incorporate the views of all our stakeholders into the Management System, taking their requirements and preferences into account in order to tailor the service as closely as possible to their needs
- To coordinate, motivate and engage the entire Tourist Office team in the process of continuous improvement, fostering teamwork and raising awareness of innovation, accessibility and sustainability, whilst promoting a positive working environment and good relationships amongst the people who make up the organisation; whilst also providing the technical and human resources necessary to achieve the established objectives.
- To have the best technologies available to support the delivery of the service,

Getxo, le 22 juillet 2026

Getxo, 22 July 2026